cttar. Desarrollo de Sistemas

utile onLine

Manual de Usuario.

Índice utile onLine – Manual de Usuario

UTILE ONLINE, CONCEPTOS BÁSICOS 3
ACCESO AL SISTEMA UTILE ONLINE 3
Modificación de contraseña 3
DESCRIPCIÓN ELEMENTOS PANTALLA PRINCIPAL 5
CONFIGURACION DE LISTADOS 8
Menú 'Filtro' 8
Creación de nuevo listado 8
Menú 'Ver' 15
Menú 'Informes' 15

UTILE ONLINE, CONCEPTOS BÁSICOS

utile onLine es una aplicación WEB diseñada para la supervisión total de las comunicaciones, altamente funcional, que permite la explotación por WEB de los datos referentes a las comunicaciones externas de su empresa de forma fácil y rápida.

Gracias a la tecnología en la que se encuentra desarrollado, con utile onLine puede consultar la información cuando y desde donde se desee, simplemente accediendo a su portal.

ACCESO AL SISTEMA UTILE ONLINE

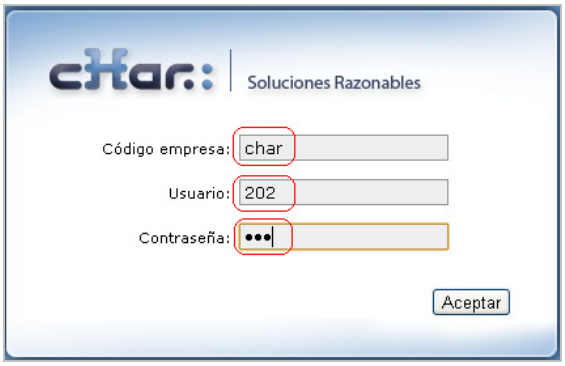
El administrador de Sistemas le deberá proporcionar la URL de acceso al sistema utile onLine con su correspondiente usuario y contraseña y Código de empresa a ser utilizado.

Abra el navegador web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, …) y acceda a la URL suministrada.

Por defecto, el sistema creará un usuario y contraseña para cada extensión dada de alta en el sistema de forma automática.

El usuario y contraseña será el Nº de extensión del usuario.

Por ejemplo, si Ud. dispone de la extensión 202, su usuario y contraseña será 202:



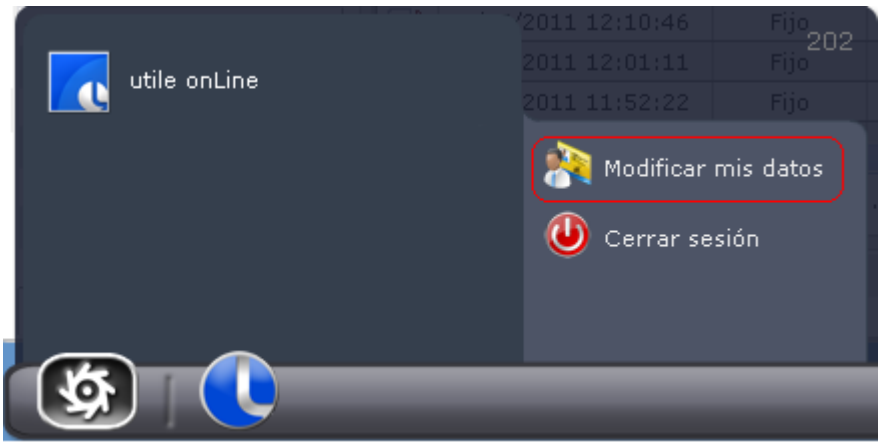
Código de empresa	Solicite a su Administrador de Sistemas el código de empresa dado de alta en el sistema utile onLine.
Usuario	Usuario de acceso al sistema proporcionado por el Administrador de Sistemas
Contraseña	Contraseña de acceso al sistema proporcionado por el Administrador de Sistemas

Modificación de contraseña

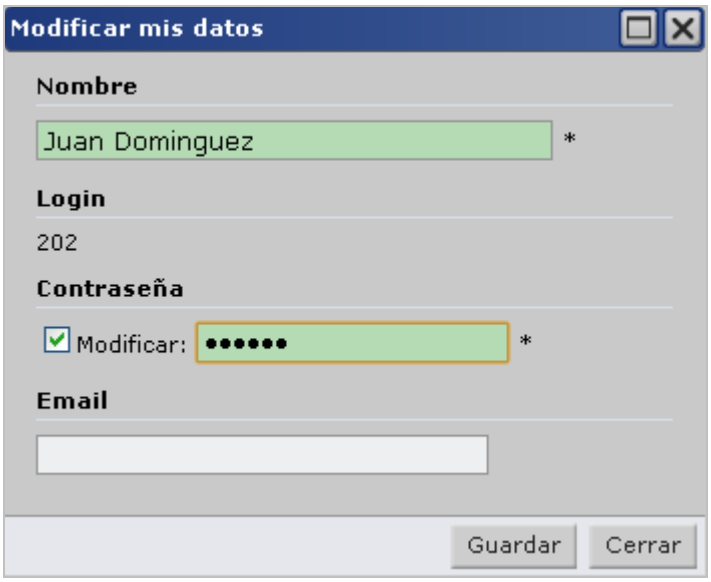
Una vez que accede al sistema utile onLine por primera vez, es altamente recomendable el cambio de la contraseña para evitar que otros usuarios puedan acceder a visualizar su información del tráfico telefónico. Para ello, siga los siguientes pasos:

- Presione el botón de **INICIO** de utile onLine:

- Seleccione opción ‘Modificar mis datos’:



- Seleccione opción (checkbox) ‘Modificar’ y cambie su contraseña:

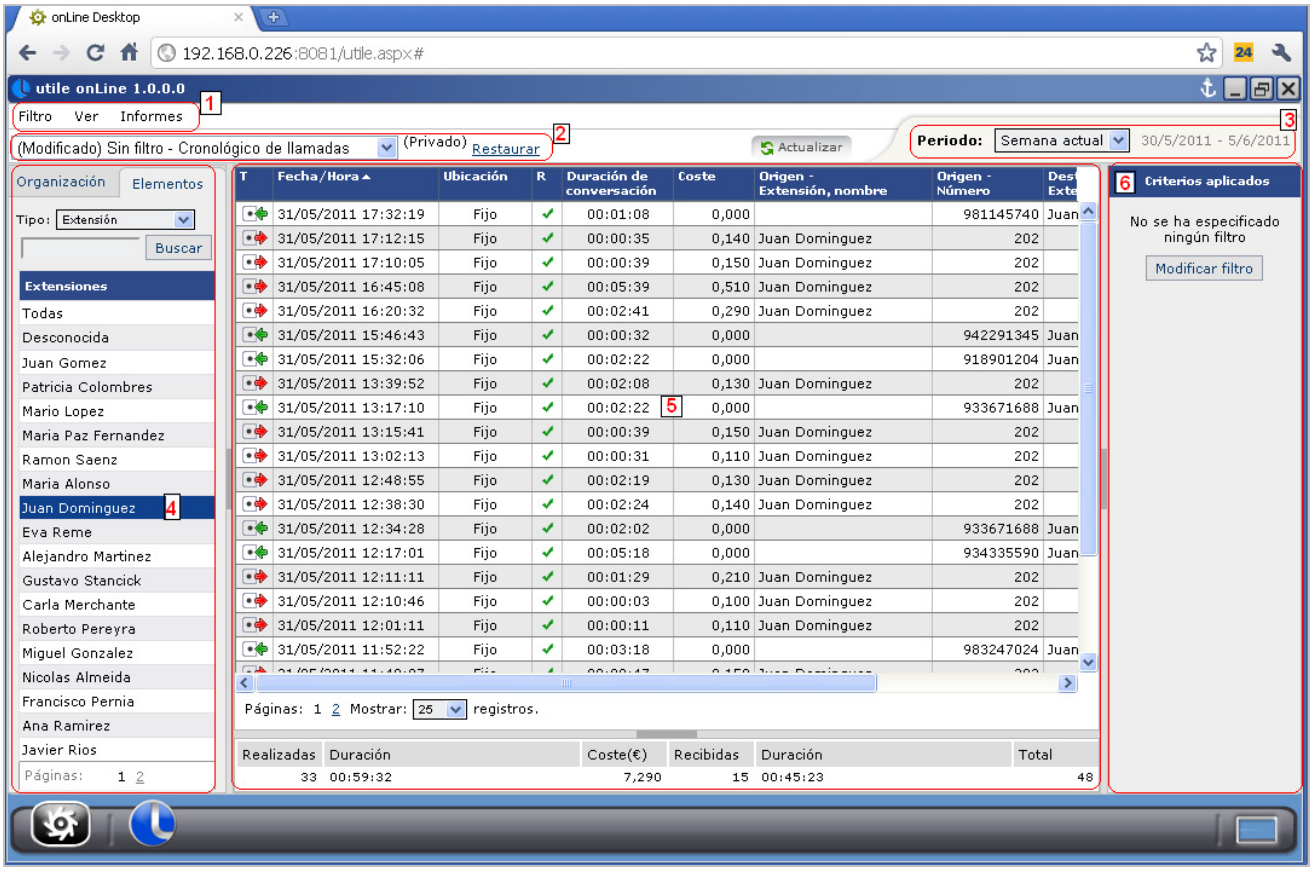


- Cumplimente el resto de datos solicitados (Nombre y e-mail)
- Presione botón ‘Guardar’
- Se mostrará mensaje de “Usuario modificado correctamente”. Presione ‘Aceptar’.
- Presione botón ‘Cerrar’ para cerrar ventana de configuración de datos personales.

NOTA: Dependiendo del nivel de usuario asignado por el Administrador del sistema utile onLine, tendrá la posibilidad de visualizar los datos de únicamente su extensión (nivel usuario) o de un conjunto de extensiones / elementos (nivel Supervisor y/o Auditor).
La creación o no de informes (públicos o privados) también está relacionado con el nivel de usuario definido por el Administrador.

DESCRIPCIÓN ELEMENTOS PANTALLA PRINCIPAL

El portal utile onLine se presenta con una organización de información en diferentes secciones dentro de una misma ventana principal para su gestión:


onLine Desktop
192.168.0.226:8081/utile.aspx#
utile onLine 1.0.0.0
1
Filtro Ver Informes
2
(Modificado) Sin filtro - Cronológico de llamadas
(Privado) Restaurar
Actualizar
3
Periodo: Semana actual 30/5/2011 - 5/6/2011
Organización Elementos
Tipo: Extensión
Buscar
Extensiones
Todas
Desconocida
Juan Gomez
Patricia Colombres
Mario Lopez
Maria Paz Fernandez
Ramon Saenz
Maria Alonso
Juan Dominguez
4
Eva Reme
Alejandro Martinez
Gustavo Stancick
Carla Merchante
Roberto Pereyra
Miguel Gonzalez
Nicolas Almeida
Francisco Pernia
Ana Ramirez
Javier Rios
Páginas: 1 2
T Fecha/Hora Ubicación R Duración de conversación Coste Origen - Extensión, nombre Origen - Número
31/05/2011 17:32:19 Fijo 00:01:08 0,000 981145740
31/05/2011 17:12:15 Fijo 00:00:35 0,140 Juan Dominguez 202
31/05/2011 17:10:05 Fijo 00:00:39 0,150 Juan Dominguez 202
31/05/2011 16:45:08 Fijo 00:05:39 0,510 Juan Dominguez 202
31/05/2011 16:20:32 Fijo 00:02:41 0,290 Juan Dominguez 202
31/05/2011 15:46:43 Fijo 00:00:32 0,000 942291345
31/05/2011 15:32:06 Fijo 00:02:22 0,000 918901204
31/05/2011 13:39:52 Fijo 00:02:08 0,130 Juan Dominguez 202
31/05/2011 13:17:10 Fijo 00:02:22 5 0,000 933671688
31/05/2011 13:15:41 Fijo 00:00:39 0,150 Juan Dominguez 202
31/05/2011 13:02:13 Fijo 00:00:31 0,110 Juan Dominguez 202
31/05/2011 12:48:55 Fijo 00:02:19 0,130 Juan Dominguez 202
31/05/2011 12:38:30 Fijo 00:02:24 0,140 Juan Dominguez 202
31/05/2011 12:34:28 Fijo 00:02:02 0,000 933671688
31/05/2011 12:17:01 Fijo 00:05:18 0,000 934335590
31/05/2011 12:11:11 Fijo 00:01:29 0,210 Juan Dominguez 202
31/05/2011 12:10:46 Fijo 00:00:03 0,100 Juan Dominguez 202
31/05/2011 12:01:11 Fijo 00:00:11 0,110 Juan Dominguez 202
31/05/2011 11:52:22 Fijo 00:03:18 0,000 983247024
Páginas: 1 2 Mostrar: 25 registros.
Realizadas Duración Coste(€) Recibidas Duración Total
33 00:59:32 7,290 15 00:45:23 48
6 Criterios aplicados
No se ha especificado ningún filtro
Modificar filtro

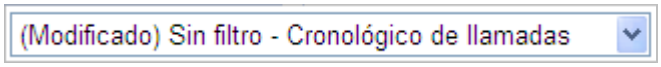
(1) Menú del sistema on Line

Acceso al menú para la configuración y visualización de listados:

- **Filtro**
  Desde la opción 'Filtro' se podrá acceder a:
  - Creación de nuevos filtros para vistas personalizadas de la información.
  - Selección de nuevo filtro para la creación de nueva visualización de datos
  - Guardar vista de datos actual
  - Editar nombre del listado visualizado
  - Eliminar Listado configurado

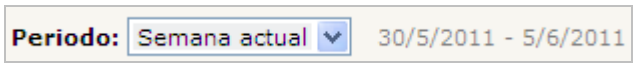
(2) Selección de vista general de datos

Selección de vista para la visualización de datos a ser mostrados en cuerpo principal de pantalla.



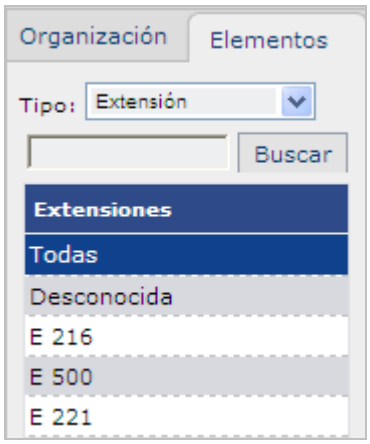
(3) Periodo

Selección del periodo de datos a ser mostrados en ventana principal



(4) Pestaña 'Organización' / 'Elementos'

Selección de visualización de la información mediante organización jerárquica o elementos del sistema de comunicaciones.



(5) Visualización de los registros del sistema de telecomunicaciones

Se visualizarán los registros del sistema de telecomunicaciones en base a los elementos, filtros de vistas, rango de fechas y tipo de información previamente configurado.

Al final del listado se contabiliza el total de la información visualizada.

Ubicación	R	Duración de conversación	Coste	Origen - Extensión, nombre	Origen - Número	Destino - Extensión, nombr
Fijo	✓	00:00:31	0,140	E 213	213	
Fijo	✓	00:01:05	0,180	E 202	202	
Fijo	✗	00:00:00	0,000		96[illegible]30	E 603
Fijo	✓	00:02:02	0,000		96[illegible]30	E 216
Fijo	✓	00:00:17	0,000		66[illegible]43	E 508
Fijo	✓	00:00:33	0,000		66[illegible]43	E 201
Fijo	✓	00:23:10	0,000		91[illegible]75	E 221
Fijo	✗	00:00:00	0,000		91[illegible]75	E 603
Fijo	✓	00:02:26	0,000		91[illegible]75	E 216
Fijo	✓	00:13:25	0,000			E 214
Fijo	✗	00:00:00	0,000			E 603
Fijo	✓	00:03:56	0,380	E 200	200	

Realizadas	Duración	Coste(€)	Recibidas	Duración	Total
15	00:29:43	4,470	30	01:25:52	45

Si se realiza un doble click sobre determinado registro, el sistema desplegará ventana con el detalle de información de la comunicación realizada.

(6) Filtros

Selección de filtros específicos para visualizar la información en base a la selección deseada.

La modificación del filtro abrirá ventana de Filtros de la información que se encuentra detallada en el apartado ‘Configuración de listados’ / ‘Menú Filtro’ / ‘Creación de nuevo listado’ (pág 8) en el presente manual.

CONFIGURACION DE LISTADOS

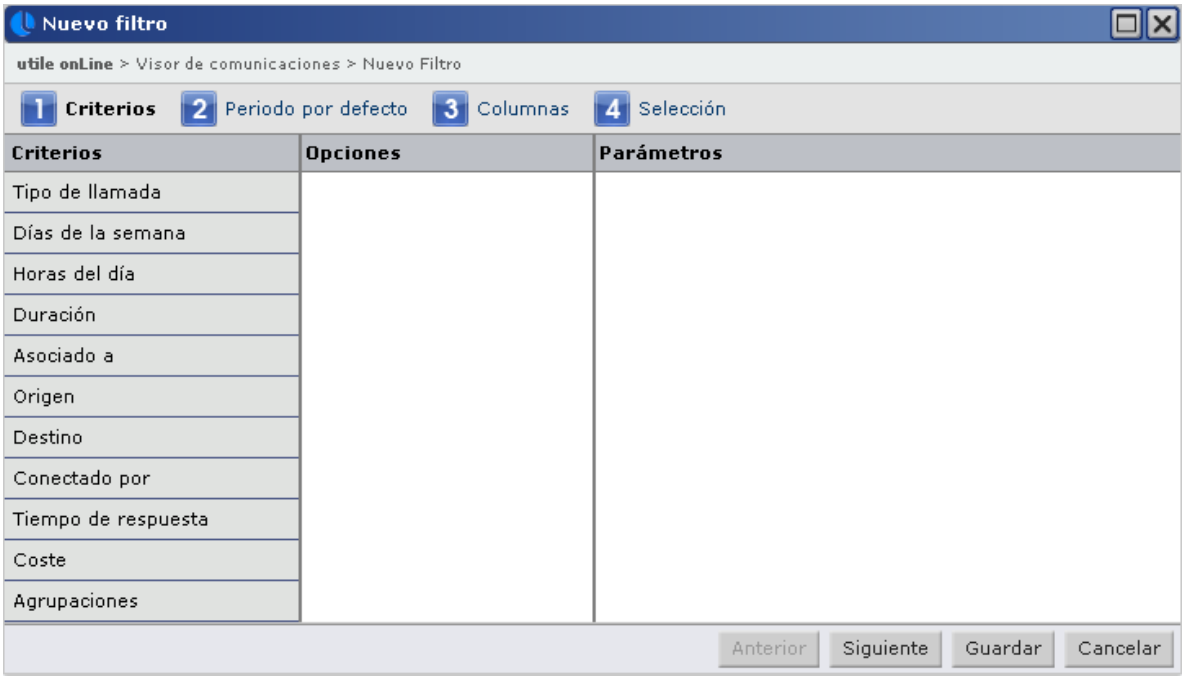
Para la visualización y configuración de listados, se deberá acceder al menú de la aplicación (1):

Menú 'Filtro'

Desde la opción 'Filtro' se permite al usuario la creación de nuevos vistas / listados de la información, la selección de listados previamente guardados (privados o públicos) y la edición de los listados creados (guardar como, eliminar).

Creación de nuevo listado

- Acceder al menú 'Filtro' / 'Nuevo'
- Aparecerá ventana de configuración de nuevos listados compuesta de 4 pasos para la creación de los mismos:



- **Paso 1: Criterios**
  Seleccione cada una de las siguientes opciones y configúrelas de acuerdo a sus necesidades:

Tipo de llamada	**Flujo**: Seleccione si desea obtener información de las llamadas entrantes, salientes o ambas. **Ámbito**: Seleccione si las llamadas serán únicamente las externas, internas o ambas. **Tipo de Terminal**: Selección del tipo de terminal que se desea ser mostrado (fijo, móvil o ambos).
Días de la semana	Selección de días en los que se requiere filtrar la información.
Horas del día	Selección de horas en los que se requiere filtrar la información a ser visualizada.
Duración	Configuración del tiempo de duración de las llamadas por las que se

	realizará el filtro de la información. Es posible configurar rango de tiempo, llamadas mayores a determinada duración, menores a determinada duración y también las que no poseen duración (llamadas entrantes perdidas).
Asociado a	Filtrado de la información con respecto a los diferentes elementos del sistema de telecomunicaciones. Seleccione la opción deseada (Sitios, Gateways, Enlaces, Código de Cuenta / Negocio y/o DDI). Es posible realizar la combinación de todos estos parámetros para un filtrado exhaustivo de la información.
Origen	Selección de determinado origen de las llamadas. Permite el filtrado de la información de las llamadas en base al origen de las mismas (Extensión, número teléfono, persona –cód. usuario-, empresa, contacto, etc).
Destino	Selección de filtrado de la información por Destinos.
Conectado por	Filtrado de la información en base al elemento o persona que ha contestado la llamada.
Tiempo de respuesta	Selección del tiempo transcurrido entre que la llamada entra y es atendida. Posibilidad de seleccionar llamadas sin responder para determinar la cantidad de llamadas perdidas en la organización y conocer su origen para devolución de llamada.
Coste	Selección de importes en que se desea filtrar la información a ser listada (todas, rango, mayor a, menor a, sin coste).
Agrupaciones	Filtrado de la información en relación a las Agrupaciones previamente definidas por el Administrador del sistema utile onLine.

- Presionar botón 'Siguiente' para continuar con el siguiente paso.

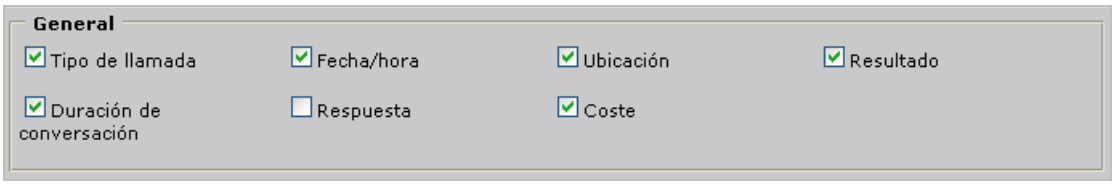
- **Paso 2: Periodo**
  Selección del rango de fechas en la que se desea obtener la información en base a las siguientes opciones:

  - Todas
  - Día actual
  - Semana actual
  - Mes actual
  - Día concreto
  - Rango

- Presionar botón 'Siguiente' para continuar con el siguiente paso.

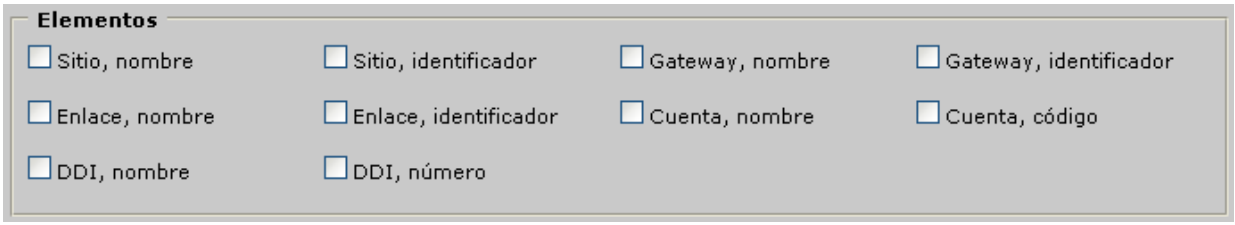
- **Paso 3: Columnas**
  Selección de campos a ser visualizados en el informe para cada tipo de llamadas (General, Entrantes, Salientes, Elementos):

  Columnas 'General'



Tipo de llamada	Indica si se trata de una llamada entrante o saliente y su ámbito (externa o interna) mediante los siguientes iconos: Llamada Saliente externa Llamada Entrante externa Llamada Saliente interna Llamada Entrante interna
Fecha/ Hora	Visualizar Fecha y Hora de la comunicación realizada.
Ubicación	Indica si la llamada fue realizada / recibida desde un destino Fijo o Móvil.
Resultado	Muestra estado final de la comunicación, si fue atendida o no en caso de entrantes y si hubo conexión en caso de salientes.
Duración de conversación	Mostrar campo de duración de la comunicación.
Respuesta	Mostrar tiempo de respuesta en llamadas entrantes recibidas. En caso que la central telefónica no proporcione esta información, se mostrará valor 00:00 en todos los casos.
Coste	Visualizar campo de coste de la llamada de llamadas salientes externas. El resto de tipo de llamadas tendrá un valor de 0,00 €.

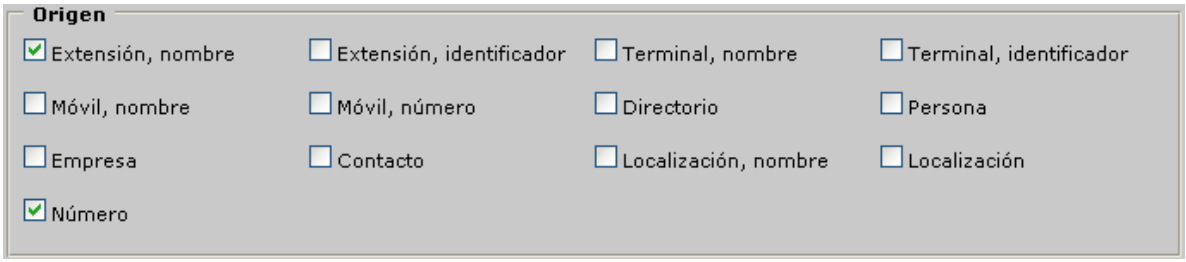
Columnas 'Elementos'



Sitio, nombre / Sitio, identificador	Mostrar el nombre y/o el identificador del Sitio dado de alta por el Administrador del sistema utile onLine. En la mayoría de casos se utiliza para determinar si la llamada fue realizada o recibida por la sede principal o desde determinada sede remota (en caso de entornos multi-sede). **Ejemplo:** **Sitio, nombre** / **Sitio, Id** Local / 000 Local / 000
Gateway, nombre / Gateway, identificador	Mostrar el nombre y/o el identificador del Gateway (dispositivo externo) por donde se ha realizado la comunicación.

	Los Gateways son definidos por el Administrador del sistema utile onLine. En caso de la no existencia de Gateway, se indicará mediante “Desconocido”.
Enlace, nombre / Enlace, identificador	Mostrar el nombre y/o el identificador del Enlace por donde se ha realizado / recibido la comunicación telefónica. Generalmente se refiere a la línea telefónica (física o virtual) por donde se gestionado la comunicación. **Ejemplo:** **Enlace, nombre** / **Enlace, Id** L 0001 — 0001 L 0020 — 0020
Cuenta, nombre / Cuenta, código	Mostrar el nombre y/o el código de Cuenta utilizado en las llamadas. Los códigos de cuenta o de negocio son dados de alta por el Administrador del sistema utile onLine. En caso de no ser utilizado aparecerá código 0 y nombre ‘Desconocida’. **Ejemplo:** **Cuenta, nombre** / **Cuenta, código** Proyecto 13 — 12356 Desconocida — 0
DDI, nombre / DDI, número	Mostrar el nombre y/o el número del DDI por donde ha entrado la llamada entrante externa. Los DDI son dados de alta por el Administrador del sistema utile onLine. **Ejemplo:** **DDI, nombre** / **DDI, número** DDI Soporte — 937418725 DDI Cabecera — 937418787

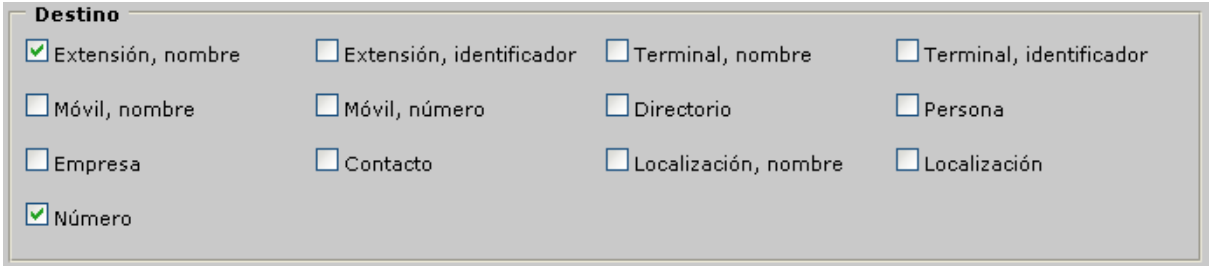
Columnas ‘Origen’



Extensión, nombre / identificador	Mostrar columna del nombre y/o del identificador de la Extensión que ha originado la comunicación.

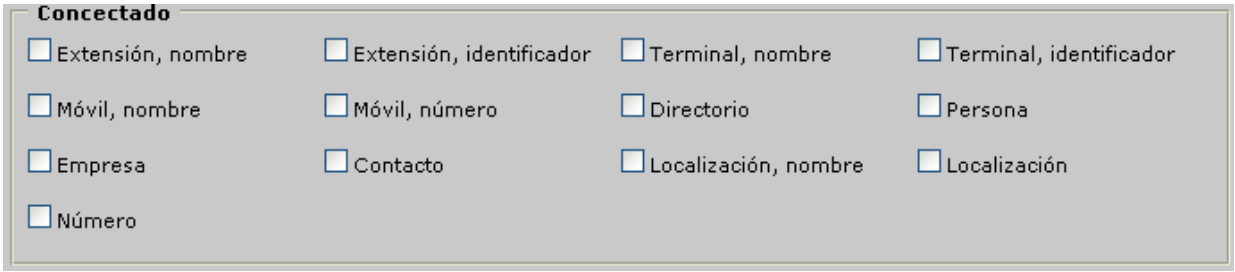
Terminal, nombre / identificador	Mostrar el nombre y/o el identificador del Terminal que ha originado la llamada. Seleccionar esta columna en caso que existan terminales dados de alta por el Administrador del sistema utile onLine. En caso contrario, al no disponer de Terminales, aparecerá con valores 'Desconocido' / '0' respectivamente.
Móvil, nombre / número	Mostrar el nombre y/o número del móvil corporativo utilizado. Para poder visualizar estos datos se deberá disponer de un proceso específico en la aplicación cHar utile, con el fin de procesar la información emitida por el Operador de telefonía móvil. Consulte con el Administrador del sistema utile onLine si se encuentra implementado dicho proceso.
Directorio	Mostrar el Directorio (Empresa / Organización) a la que pertenece la comunicación realizada en base al árbol jerárquico configurado en el sistema utile onLine.
Persona	Mostrar la Entidad / Persona a la que pertenece la comunicación realizada en base al árbol jerárquico configurado en el sistema utile onLine.
Empresa	Visualizar el nombre de la Empresa que ha realizado la llamada, en base a los contactos dados de alta en el sistema utile onLine. Las empresas son dadas de alta por el Administrador del sistema onLine.
Contacto	Visualizar el nombre del contacto de la Empresa que ha realizado la llamada, en base a los contactos dados de alta en el sistema utile onLine. Los contactos son dados de alta por el Administrador del sistema onLine.
Localización, nombre	Mostrará el nombre del lugar geográfico de origen de la llamada.
Localización	Indicará el tipo de origen de llamada (Local, Metropolitana, Internacional, …).
Número	Mostrará el número de origen de la llamada. En llamadas entrantes externas, aparecerá el Nº de teléfono de la persona que ha llamado. En llamadas salientes externas, aparecerá el Nº de extensión que originó la llamada (el Nº marcado aparecerá en columna 'Destino / número').

Columnas 'Destino'



Extensión, nombre / identificador	Mostrar columna del nombre y/o del identificador de la Extensión que ha recibido la comunicación.
Terminal, nombre / identificador	Mostrar el nombre y/o el identificador del Terminal que ha recibido la llamada. Seleccionar esta columna en caso que existan terminales dados de alta por el Administrador del sistema utile onLine. En caso contrario, al no disponer de Terminales, aparecerá con valores 'Desconocido' / '0' respectivamente.
Móvil, nombre / número	Mostrar el nombre y/o número del móvil corporativo que atendió la llamada. Para poder visualizar estos datos se deberá disponer de un proceso específico en la aplicación cHar utile, con el fin de procesar la información emitida por el Operador de telefonía móvil. Consulte con el Administrador del sistema utile onLine si se encuentra implementado dicho proceso.
Directorio	Mostrar el Directorio (Empresa / Organización) a la que pertenece la comunicación recibida en base al árbol jerárquico configurado en el sistema utile onLine.
Persona	Mostrar la Entidad / Persona a la que pertenece la comunicación recibida en base al árbol jerárquico configurado en el sistema utile onLine.
Empresa	Visualizar el nombre de la Empresa que ha recibido la llamada, en base a los contactos dados de alta en el sistema utile onLine. Las empresas son dadas de alta por el Administrador del sistema onLine.
Contacto	Visualizar el nombre del contacto de la Empresa que ha recibido la llamada, en base a los contactos dados de alta en el sistema utile onLine. Los contactos son dados de alta por el Administrador del sistema onLine.
Localización, nombre	Mostrará la extensión / terminal que recibido la llamada.
Localización	Indicará el tipo de llamada recibida (Local, Metropolitana, Internacional, …).
Número	Mostrará el número de extensión o elemento que ha recibido la llamada.

Columnas 'Conectado'



Extensión, nombre / identificador	Mostrar columna del nombre y/o del identificador (número) de la Extensión / elemento que ha conectado. Puede darse el caso que una llamada tenga como destino una extensión pero ha sido conectada con su buzón de voz. También es útil para conocer las llamadas conectadas por determinado agente de las llamadas que tienen como destino un grupo de atención.
Terminal, nombre / identificador	Mostrar el nombre y/o el identificador del Terminal que ha conectado con la llamada. Seleccionar esta columna en caso que existan terminales dados de alta por el Administrador del sistema utile onLine. En caso contrario, al no disponer de Terminales, aparecerá con valores 'Desconocido' / '0' respectivamente.
Móvil, nombre / número	Mostrar el nombre y/o número del móvil corporativo que conectó la llamada. Puede darse el caso que el destino de la llamada sea una extensión y que la llamada sea conectada por el móvil corporativo del usuario. Para poder visualizar estos datos se deberá disponer de un proceso específico en la aplicación cHar utile, con el fin de procesar la información emitida por el Operador de telefonía móvil. Consulte con el Administrador del sistema utile onLine si se encuentra implementado dicho proceso.
Directorio	Mostrar el Directorio (Empresa / Organización) a la que pertenece la comunicación conectada en base al árbol jerárquico configurado en el sistema utile onLine.
Persona	Mostrar la Entidad / Persona a la que pertenece la comunicación conectada en base al árbol jerárquico configurado en el sistema utile onLine.
Empresa	Visualizar el nombre de la Empresa que ha conectado la llamada, en base a los contactos dados de alta en el sistema utile onLine. Las empresas son dadas de alta por el Administrador del sistema onLine.
Contacto	Visualizar el nombre del contacto de la Empresa que ha conectado la llamada, en base a los contactos dados de alta en el sistema utile onLine. Los contactos son dados de alta por el Administrador del sistema onLine.
Localización, nombre	Mostrará la extensión / terminal que conectó la llamada.

Localización	Indicará el tipo de llamada conectada (Local, Metropolitana, Internacional, …).
Número	Mostrará el número de extensión o elemento que ha conectado con la llamada.

- Presionar botón 'Siguiente' para continuar con el siguiente paso.
- **Paso 4: Selección**

  Selección de entidades o personas creadas en la Organización o de los elementos de la empresa por los cuáles se mostrará la información:

Organización:

Selección de entidad / persona del árbol jerárquico.

Elementos:

Identificador	Nombre
214	Eva Reme
602	Alejandro Martinez
220	Gustavo Stancick
603	Carla Merchante
200	Roberto Pereyra
215	Miguel Gonzalez
606	Nicolas Almeida

Selección de extensión / elementos de la información por la se requiere ser filtrada

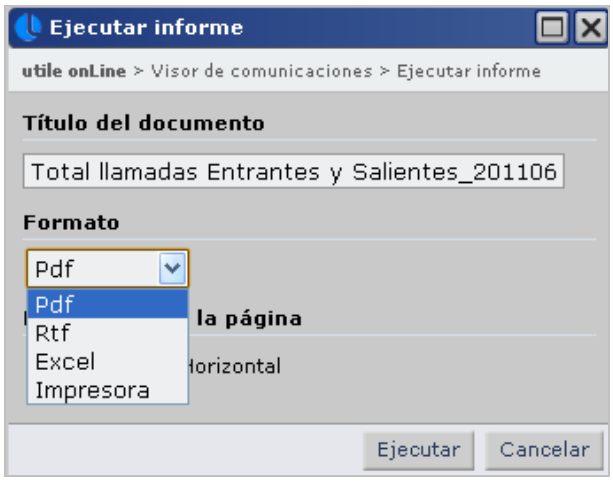
- Presionar botón 'Guardar' e indicar nombre descriptivo del informe.
- El informe aparecerá en el menú de selección de informes (2) de la pantalla principal.

Menú 'Ver'

Permite modificar la vista del informe mediante la configuración de columnas a ser visualizadas en la pantalla principal y mostrar u ocultar los paneles de "Selector" (izquierda) y "Filtros" (derecha).

Menú 'Informes'

Permite la exportación de listado en diferentes formatos (PDF, Excel, RTF, Impresora).
Seleccione el destino deseado, la configuración de la hoja (vertical u horizontal) en caso que el destino final no sea Excel y presione botón 'Ejecutar'.


Ejecutar informe
utile onLine > Visor de comunicaciones > Ejecutar informe
Título del documento
Total llamadas Entrantes y Salientes_201106
Formato
Pdf
Pdf
Rtf
Excel
Impresora
la página
Horizontal
Ejecutar
Cancelar